

**ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ  
БЕЗГОТІВКОВИМИ ВИДАМИ ОПЛАТИ  
У ГРОМАДСЬКОМУ ТРАНСПОРТІ**

## ЗМІСТ

1. Загальні положення.....	3
2. Неперсоніфіковані транспортні картки .....	4
3. Банківські картки та NFC-пристрої .....	7
4. Пільгові транспортні картки .....	10
5. Віртуальні (QR) транспортні картки та емуляції транспортних карток.....	13
6. Порядок дій у випадку втрати транспортної картки або її пошкодження.....	17
7. Правила безпеки та експлуатації.....	18

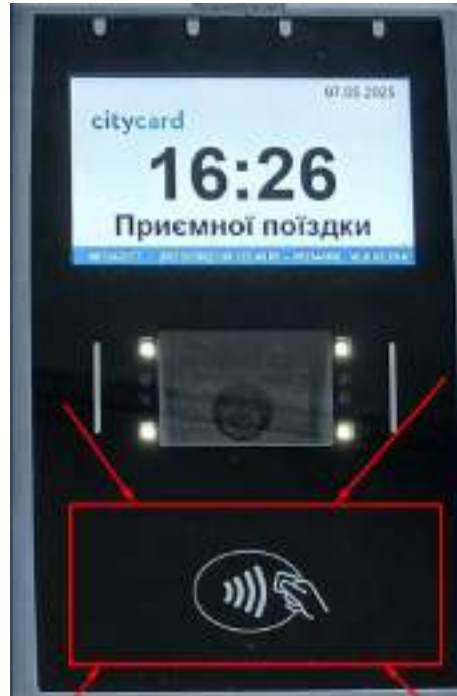
## 1. Загальні положення

- Усі пасажери зобов'язані провалідувати проїзд при вході до транспортного засобу.
- Валідація підтверджує право на перебування у салоні та входить в загальний облік пасажиропотоку.
- Валідатори встановлені поблизу дверей.
- У разі несправності валідатора необхідно повідомити водія або звернутись на гарячу лінію кардцентру СітіКард.
- Умовою для успішної валідації всіма видами безготівкової оплати є відображення годинника на екрані валідатора. Не прикладати носії оплати проїзду при обробці валідації попереднього пасажиром, коли на екрані валідатора відсутній годинник. Відображення годинника на екрані валідатора є екраном «Очікую оплати» та є необхідною умовою для початку здійснення валідації всіма видами оплати. Прикладати засоби оплати проїзду лише при відображенні годинника на екрані валідатора.



## 2. Неперсоніфіковані транспортні картки

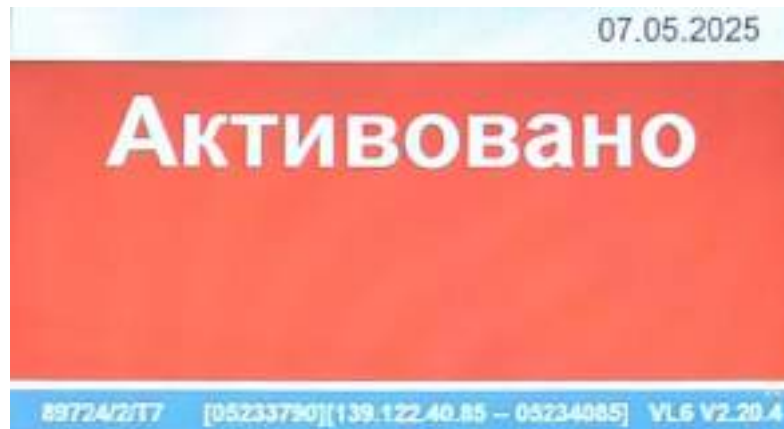
- Неперсоніфіковані транспортні картки потрібно прикладати до нижньої частини валідатора, де знаходиться відповідне зображення символу «безконтактна оплата».



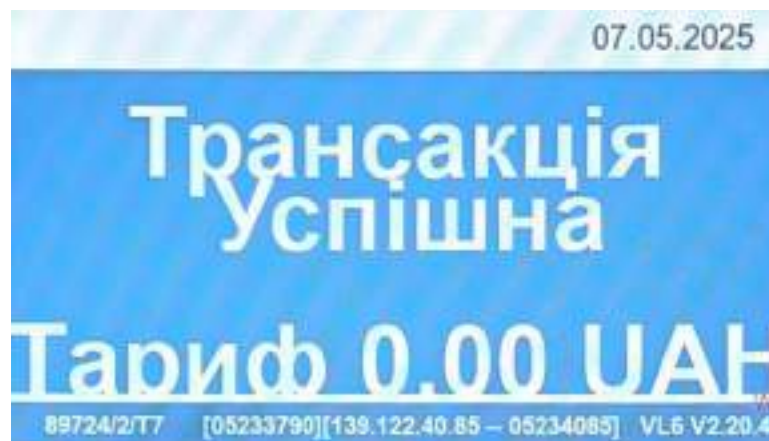
- Результатом успішної оплати є відображення на екрані валідатора наступного зображення:



- Інтервал між прикладаннями неперсоніфікованої транспортної картки до валідатора становить 5 секунд. У випадку, якщо прикладання відбудеться в проміжок часу, менший ніж 5 секунд, на екрані валідатора відобразиться наступна інформація:



- У випадку, якщо система на транспортному засобі знаходиться в режимі офлайн (відсутнє інтернет-з'єднання), під час прикладання картки на екрані валідатора відобразиться інформація «Трансакція успішна» із вказаним нижче стандартним тарифом:

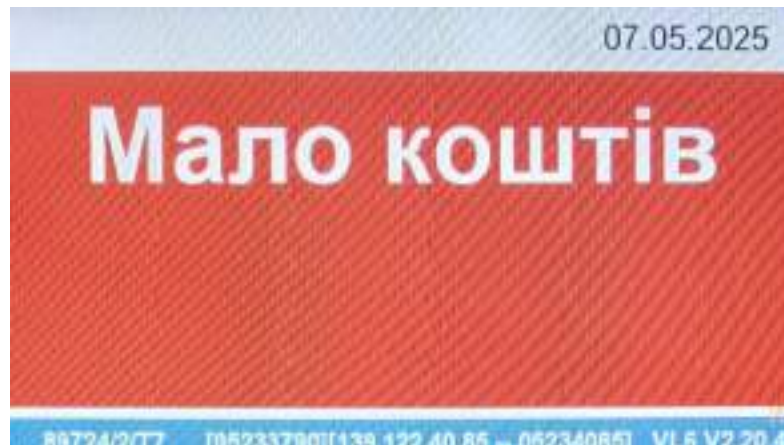


Це сповіщення говорить про те, що валідація відбулась успішно, а інформація про неї відобразиться в історії поїздок додатку СітіКард під час відновлення інтернет-з'єднання системи на даному транспортному засобі.

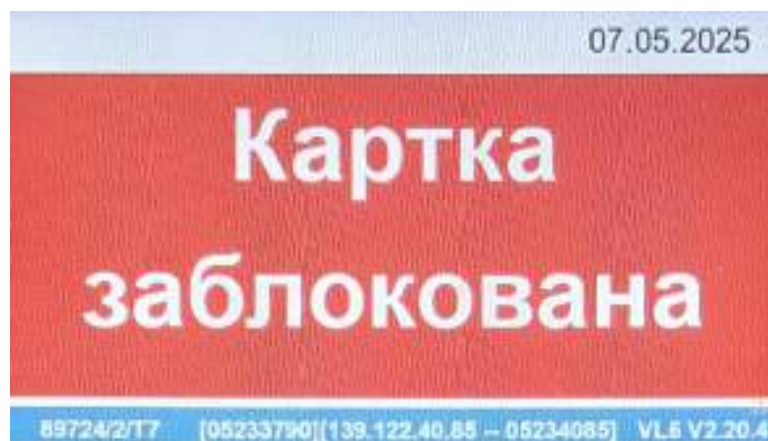
Якщо у користувача на неперсоніфіковану транспортну картку паралельно підключений пакет послуг «Абонемент 30» і валідація відбулась в електротранспорті – відобразиться таке саме зображення «Трансакція успішна» із вказаним нижче стандартним тарифом, але в системі зарахується як валідація по тарифу пакету послуг «Абонемент 30».

- Звертаємо Вашу увагу, що від моменту зарахування коштів за послугу «Абонемент 30» до її активації в громадському транспорті повинно минути орієнтовно **10 хв** за умови стабільного зв'язку із системою у відповідного транспортного засобу. У деяких випадках процес може тривати довше – до **30 хв**. Це час, необхідний для того, щоб оновлені дані про наявність підключеного тарифу «Абонемент 30» до транспортної картки потрапили в систему електронного квитка та стали доступними для бортового комп'ютера транспортного засобу.

- У випадку, якщо на картці недостатньо коштів, на валідаторі відобразиться наступна інформація:



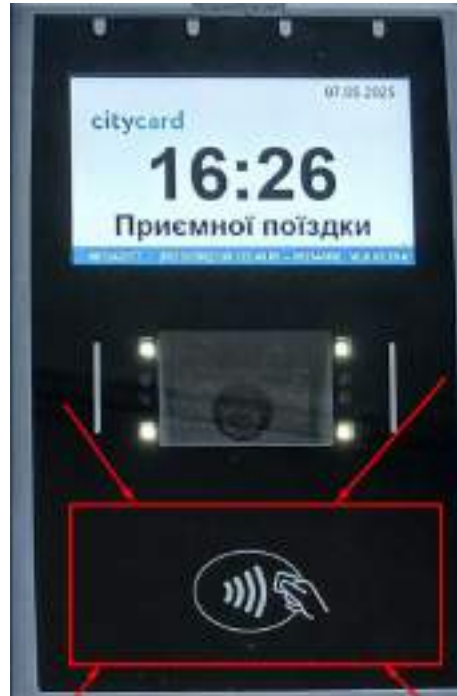
- Якщо під час прикладання транспортної картки до валідатора, відображається інформація «Картка заблокована», потрібно звернутись на гарячу лінію кардцентру СітіКард для отримання консультації та з'ясування відповідних причин блокування транспортної картки.



- Одну неперсоніфіковану картку можна провалідувати до 7 разів за одну поїздку на транспортному засобі.
- Після кожного успішного прикладання валідатор має підтвердити валідацію звуковим та візуальним сигналом.
- Рекомендується дочекатися завершення попередньої операції, щоб уникнути помилок зчитування. Прикладати засоби оплати проїзду лише при відображенні годинника на екрані валідатора.
- Не рекомендується передавати картку іншим особам під час руху транспорту.

### 3. Банківські картки та NFC-пристрої

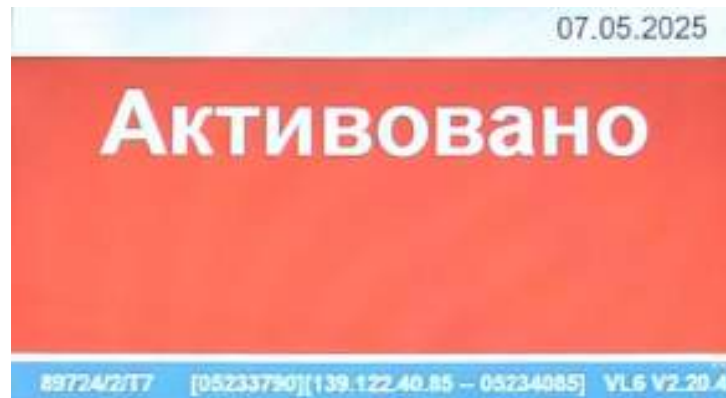
- Банківські картки та NFC-пристрої потрібно прикладати до нижньої частини валідатора, де знаходиться відповідне зображення символу «безконтактна оплата».



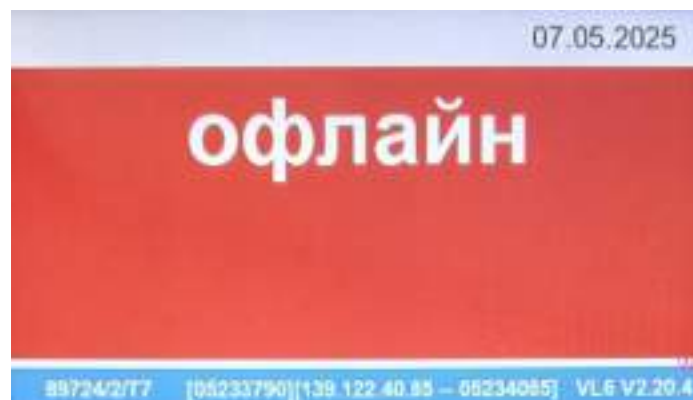
- Результатом успішної оплати є відображення на екрані валідатора наступного зображення з вказаним тарифом відповідно до виду транспортного засобу:



- Інтервал між прикладаннями банківської картки або NFC-пристрою до валідатора становить **30 секунд**. У випадку, якщо прикладання відбудеться в проміжок часу, менший ніж **30 секунд**, на екрані валідатора відобразиться наступна інформація:

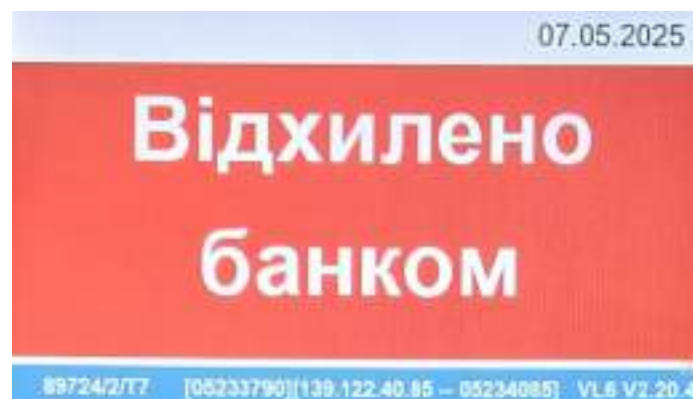


- У випадку, якщо система на транспортному засобі знаходиться в режимі офлайн (відсутнє інтернет-з'єднання), під час прикладання банківської картки або NFC-пристрою на екрані валідатора відобразиться інформація «офлайн»:



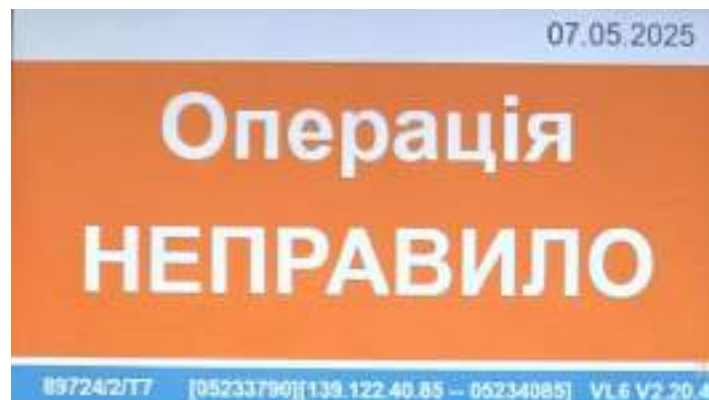
Це сповіщення говорить про те, що валідація за допомогою банківської картки або NFC-пристрою не відбулась і потрібно здійснити оплату іншим видом безготівкової оплати, доступним під час офлайну – неперсоніфікованою транспортною карткою або віртуальною (QR) карткою з додатку СітіКард.

- У випадку, якщо на банківській картці недостатньо коштів або за карткою виставлені обмеження по ліміту інтернет-оплат за день, на валідаторі відобразиться наступна інформація:



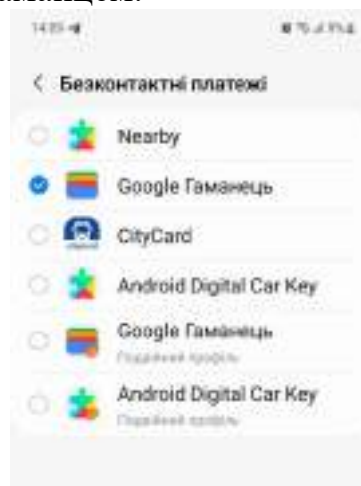
- Якщо банківську картку або NFC-пристрій під час спроби валідації тримати біля місця зчитування недостатній проміжок часу, або тримати біля місця зчитування після відображення успішної валідації, або банківська картка

або NFC-пристрій відхилялись від рідера після початку зчитування – на екрані відобразиться наступна інформація:




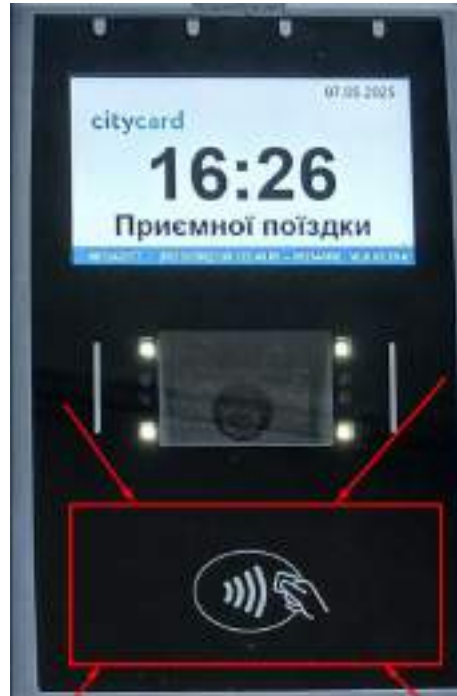
Після закінчення відображення даного сповіщення на екрані валідатора, потрібно знову піднести банківську картку або NFC-пристрій до рідера валідатора для здійснення успішної валідації. У випадку, якщо наступні спроби будуть також неуспішними із паралельним відображенням сповіщення «Операція НЕПРАВИЛО» - рекомендується звернутись на гарячу лінію кардцентру СітіКард для фіксування такого випадку і отримання відповідних консультацій, що сприятимуть успішному вирішенню проблеми.

- Рекомендується дочекатися завершення попередньої операції, щоб уникнути помилок зчитування. Прикладати засоби оплати проїзду лише при відображенні годинника на екрані валідатора.
- Перед використанням переконайтесь, що засіб активований для безконтактних платежів.
- У разі використання безконтактної оплати за допомогою мобільного пристрою, переконайтесь, що в налаштуваннях NFC встановлено пріоритет для платіжного застосунку (мобільного гаманця). Якщо на пристрої встановлено кілька програм, що підтримують NFC, рекомендується обрати саме той застосунок, через який ви здійснюєте оплату (наприклад, Google Wallet, Apple Pay тощо), для забезпечення коректної роботи системи. Якщо в пристрої наявні декілька програм, що можуть використовувати NFC, необхідно встановити пріоритет для оплати саме гаманцем:



#### 4. Пільгові транспортні картки

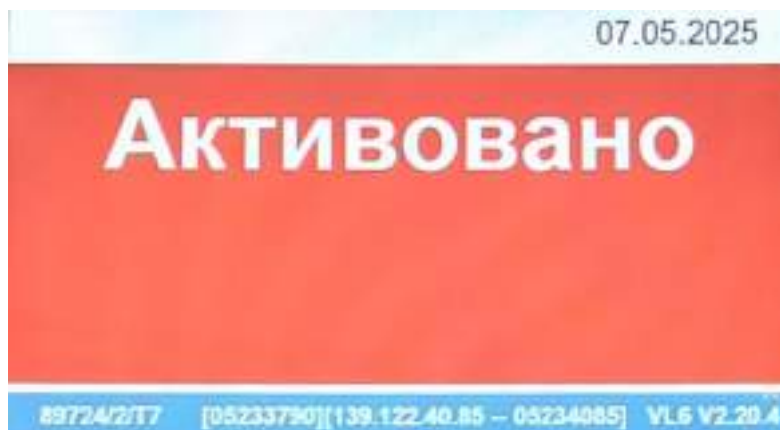
- Пільгові транспортні картки потрібно прикладати до нижньої частини валідатора, де знаходиться відповідне зображення символу  «безконтактна оплата».



- Результатом успішної оплати є відображення на екрані валідатора наступного зображення:



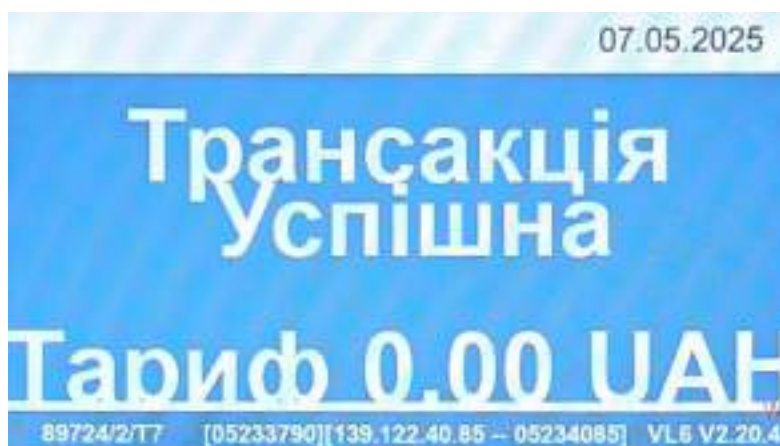
- Пільгову транспортну картку можна провалідувати тільки **1 раз** на одному й тому самому транспортному засобі під час однієї поїздки. Повторна спроба валідації буде автоматично відхилена системою, а на валідаторі відобразиться наступна інформація:



У випадку, якщо Ви здійснювали першу спробу валідації на відповідному транспортному засобі і на валідаторі відобразилось сповіщення «Активовано» - рекомендується звернутись на гарячу лінію кардцентру СітіКард і повідомити про проблему, яка виникла. Для прискорення усунення проблеми, оператору потрібно повідомити п'ятизначний номер, який можна побачити в нижньому лівому куті валідатора:



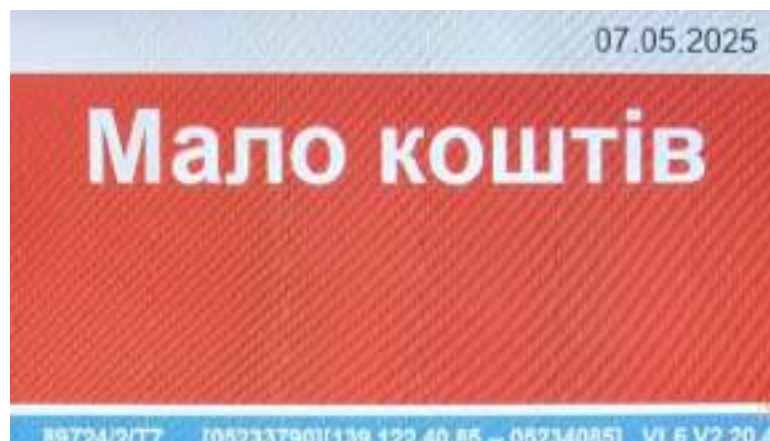
- У випадку, якщо система на транспортному засобі знаходиться в режимі офлайн (відсутнє інтернет-з'єднання), під час прикладання пільгової транспортної картки на екрані валідатора відобразиться інформація «Трансакція успішна» із вказаним нижче стандартним тарифом:



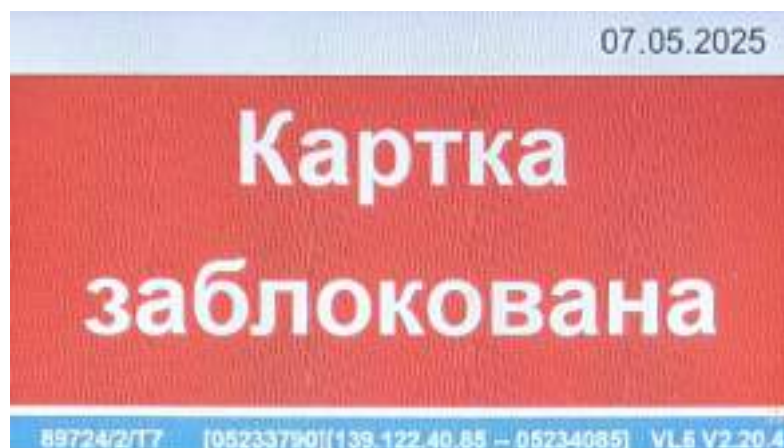
Це сповіщення говорить про те, що валідація відбулась успішно, а інформація про неї відобразиться в історії поїздок додатку СітіКард під час відновлення інтернет-з'єднання системи на даному транспортному засобі.

Якщо у користувача на учнівській або студентській пільгових картках паралельно підключений пакет послуг «Абонемент 30» і валідація відбулась в електротранспорті – відобразиться таке саме зображення «Трансакція успішна» із вказаним нижче стандартним тарифом, але в системі зарахується як валідація по тарифу пакету послуг «Абонемент 30».

- У випадку, якщо на пільговій транспортній картці недостатньо коштів, на валідаторі відобразиться наступна інформація:



- Якщо під час прикладання пільгової транспортної картки до валідатора, відображається інформація «Картка заблокована», потрібно звернутись на гарячу лінію кардцентру СітіКард для отримання консультації та з'ясування відповідних причин блокування транспортної картки.

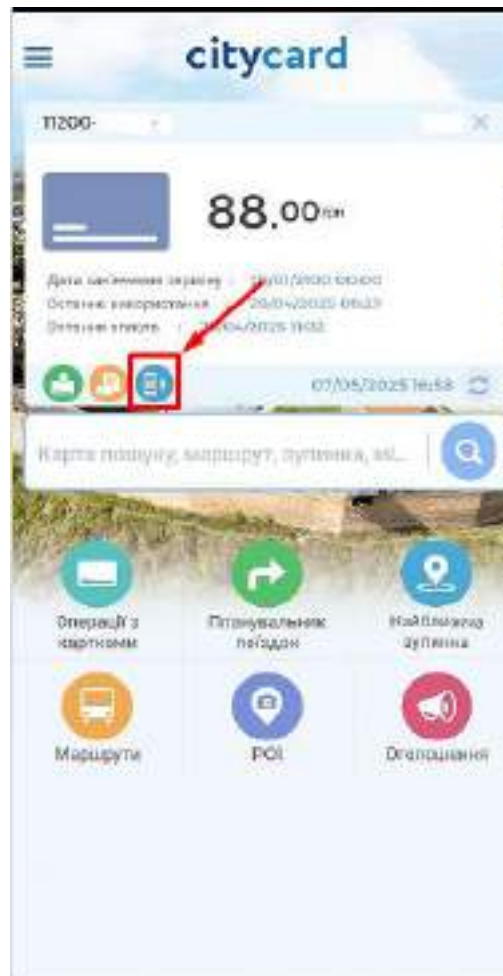


- Картка має бути оформлена на конкретну особу; її використання іншими особами заборонене.
- При контролі пред'явіть пільгову картку разом з посвідченням, яке підтверджує право на пільгу.
- Рекомендується дочекатися завершення попередньої операції, щоб уникнути помилок зчитування. Прикладати засоби оплати проїзду лише при відображенні годинника на екрані валідатора.

## 5. Віртуальні (QR) транспортні картки та емуляції транспортних карток

- В мобільному додатку СітіКард користувач може згенерувати віртуальну транспортну картку для валідації в громадському транспорті по тарифу неперсоніфікованої транспортної картки.

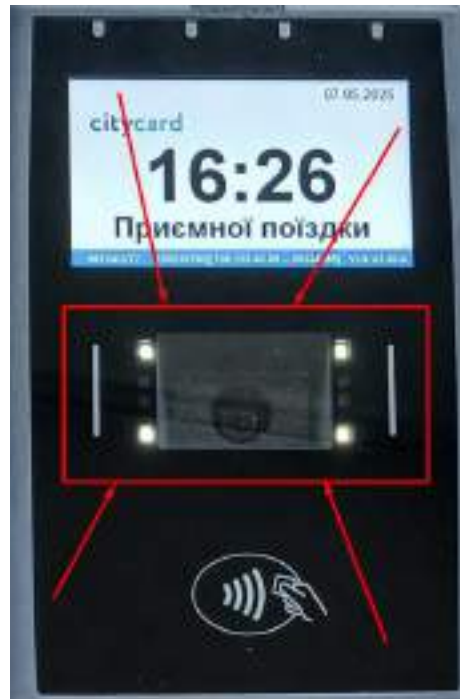
Також користувач, який має фізичну неперсоніфіковану транспортну картку, може створити її QR-емуляцію в додатку СітіКард, натиснувши на відповідне зображення біля картки (і слідуючи наступним послідовним вказівкам), і використовувати її замість фізичної картки в громадському транспорті.



- В додатку СітіКард за одним акаунтом можна згенерувати одну віртуальну транспортну картку і створити одну емуляцію фізичної неперсоніфікованої транспортної картки (для пільгових транспортних карток і транспортних карток старого зразка QR-емуляцію **створити неможливо**).

- Умовою успішної валідації за допомогою QR в додатку є активований параметр «Автовстановлення дати й часу» на мобільному смартфоні користувача.

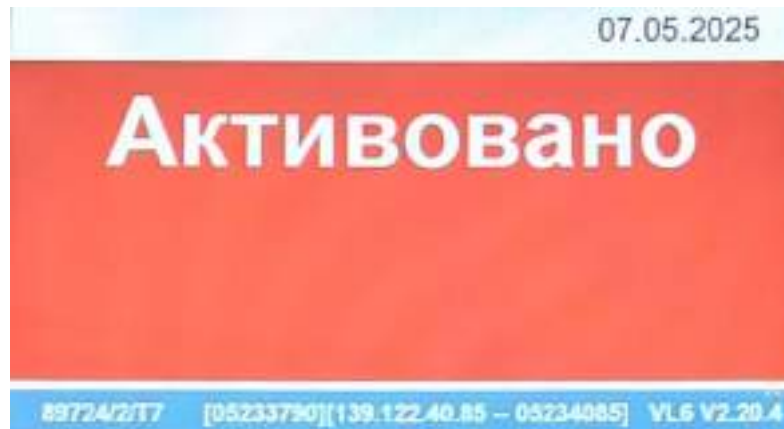
- Віртуальні (QR) транспортні картки та емуляції транспортних карток з ввімкненим QR-кодом відповідної віртуальної картки потрібно відображати екраном смартфона до середньої частини валідатора на відстані 5-15 сантиметрів, де знаходиться його камера.



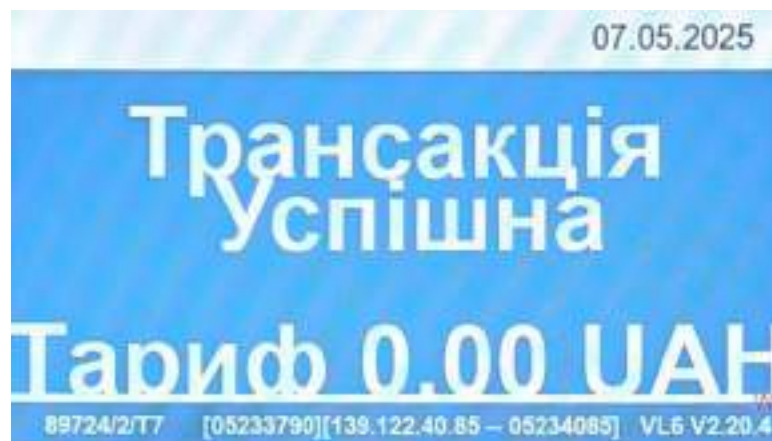
- Результатом успішної оплати є відображення на екрані валідатора наступного зображення:



- Інтервал між пред'явленнями віртуальної транспортної картки (або емуляції фізичної) до валідатора становить **5 секунд**. У випадку, якщо пред'явлення відбудеться в проміжок часу, менший ніж **5 секунд**, на екрані валідатора відобразиться наступна інформація:

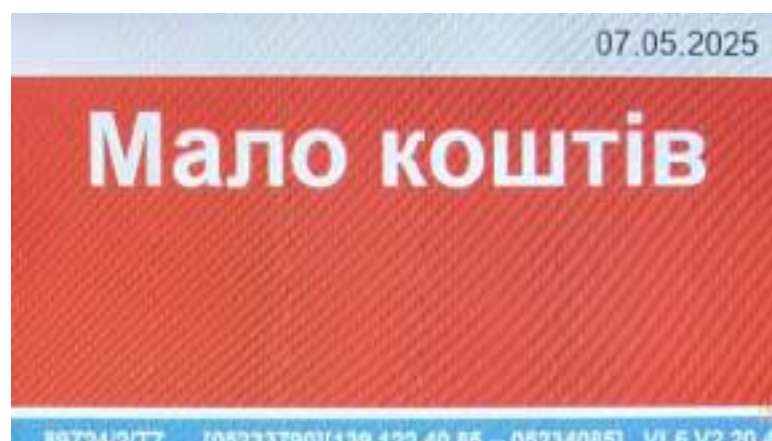


- У випадку, якщо система на транспортному засобі знаходиться в режимі офлайн (відсутнє інтернет-з'єднання), під час пред'явлення віртуальної транспортної картки (або емуляції фізичної) на екрані валідатора відобразиться інформація «Трансакція успішна» із вказаним нижче стандартним тарифом:

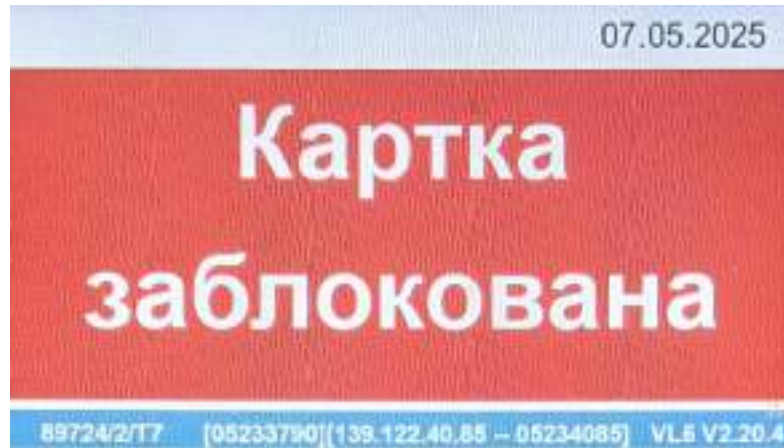


Це сповіщення говорить про те, що валідація відбулась успішно, а інформація про неї відобразиться в історії поїздок додатку СітіКард під час відновлення інтернет-з'єднання системи на даному транспортному засобі.

- У випадку, якщо на віртуальній транспортній картці (або емуляції фізичної) недостатньо коштів, на валідаторі відобразиться наступна інформація:



- Якщо під час пред'явлення віртуальної транспортної картки (або емуляції фізичної) до валідатора, відображається інформація «Картка заблокована», потрібно звернутись на гарячу лінію кардцентру СітіКарт для отримання консультації та з'ясування відповідних причин блокування транспортної картки.



- Віртуальною транспортною картою (або емуляцією фізичної) можна здійснити до **7 валідацій** за одну поїздку на транспортному засобі.
  - Після кожного успішного пред'явлення валідатор має підтвердити валідацію звуковим та візуальним сигналом.
  - Рекомендується дочекатися завершення попередньої операції, щоб уникнути помилок зчитування. Прикладати засоби оплати проїзду лише при відображенні годинника на екрані валідатора.
-

## 6. Порядок дій у випадку втрати транспортної картки або її пошкодження

- У випадку, якщо Ви помітили втрату транспортної картки, потрібно звернутись в кардцентр СітіКард для її блокування, відновлення даних і балансу на нову транспортну картку.
  - Якщо Ви розумієте, що не зможете здійснити візит найближчим часом – зверніться на гарячу лінію кардцентру СітіКард для її блокування, щоб унеможливити використання картки зловмисниками. Під час такого звернення консультант може поставити декілька уточнюючих запитань, щоб підтвердити факт приналежності транспортної картки саме Вам, це можуть бути уточнення останніх поїздки, маршрутів, зупинок посадки в транспортний засіб, дат і сум поповнення транспортної картки.
  - Перенесення даних і коштів з втраченої або пошкодженої картки можливе лише **на нову картку**, по якій не було здійснено **жодної поїздки і жодного поповнення**. Рекомендуємо Вам перед візитом в кардцентр СітіКард **підготувати рівно суму вартості транспортної картки** - це значно пришвидшить процес оформлення нової картки. Консультанти кардцентру допоможуть Вам придбати нову картку та здійснять на неї перенесення даних і коштів.
  - Якщо блокування і заміна стосуються **пільгової** транспортної картки – потрібно **обов'язково** взяти з собою відповідне **посвідчення** (учнівський квиток, студентське посвідчення, пенсійне посвідчення, довідка тощо) для підтвердження відповідної пільги.
-

## 7. Правила безпеки та експлуатації

- Під час поїздки тримайтеся за поручні або інші засоби фіксації, особливо під час зупинок.
- Не наближайтеся до водія без потреби та не відволікайте його під час руху.
- Не блокуйте прохід до валідаторів та аварійних виходів.
- У разі втрати одного із видів фізичних транспортних карток зверніться в кардцентр СітіКард або на його гарячу лінію.
- Після здійснення оплати проїзду не тримайте картки або пристрої з функцією NFC у безпосередній близькості до валідатора, аби уникнути повторного списання коштів. Зверніть увагу, що пристрої, розміщені у верхніх кишнях одягу, можуть випадково зчитуватись при наближенні до валідатора.
- Регулярно перевіряйте стан балансу безготівкових засобів оплати, щоб уникнути відмови у валідації.